

**ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะ
พนักงาน บมจ. วิริยะประกันภัยในยุคลไทยแลนด์ 4.0***

**The Relationship of Knowledge Management to Human Resources Development of
Viriyah Insurance Public Company Limited in Thailand 4.0**

สุวัฒน์ ศักดิ์สมฤทธิ์ และ จักรพงษ์ เพิ่มเมตตา

Suwat Suksomrit and Jakpong Piemmetta

สถาบันรัชต์ภาคย์

Rajapark Institute

Corresponding Author, e-mail address: suwats@viriyah.co.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการจัดการความรู้ในปัจจุบัน และความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงาน บมจ.วิริยะประกันภัยในยุคลไทยแลนด์ 4.0 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสอบถามแบบที่มีโครงสร้างเป็นเครื่องมือมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 3 ท่านพบว่ามีความสอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของบริษัทดังกล่าว จำนวน 25 คน ใช้การสรุปวิเคราะห์และอธิบายผลเชิงพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า การจัดการความรู้ในปัจจุบันพนักงานส่วนใหญ่มีความตื่นตัวและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ แต่มีข้อจำกัดในด้านเหตุผลปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงานของบริษัทดังกล่าวนี้ มีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาบริษัทอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการยืนหยัดในธุรกิจประกันภัยจำเป็นต้องมีการปรับตัวในด้านความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้กับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์; การจัดการความรู้; พัฒนาศักยภาพ; ไทยแลนด์ 4.0

*ปรับปรุงต้นฉบับจากการนำในการประชุมวิชาการ The 5th Greater Mekong Sub-region International Conference (GMSIC) 2018

ABSTRACT

This research aims to study the current knowledge management and the relationship between knowledge management and information technology for staff competency. Viriyah Insurance PLC., in the age of Thailand 4.0. This is a qualitative research using structured questionnaires that were proved by three experts and found to be consistent with the objectives. The key informants were 25 employees from the company. The data was analyzed and described descriptively. The study found that knowledge management in the present time, most employees are always alert and self-motivated, but there are limitations on the rational factor. The differences and the relationship between knowledge management and information technology for employee performance of this company are necessary in order to keep up with changes. Also to be in the insurance industry, it's important to adapt to the relationship of knowledge management with information technology.

Keywords: Relationship; Knowledge Management; Human Resources Development; Thailand 4.0

บทนำ

กระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รวมทั้งวิทยาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว สำหรับประเทศไทยปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้นก็คือ นโยบายของภาครัฐ โดย พล.อ. ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อก้าวไปสู่ “ไทยแลนด์ 4.0” ด้วยการมุ่งเน้นที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” จึงถือเป็นการปฏิรูปประเทศไทยไปสู่ความมั่นคงอย่างมั่นคงและยั่งยืน เพื่อให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 โดยกลไกการขับเคลื่อนจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยยะสำคัญ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจในการการเงินการประกันภัย ซึ่งอยู่ใน 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมที่รัฐบาลได้วางเป้าหมายเอาไว้ ทั้งนี้จะเป็นแพลตฟอร์มในการสร้าง “New Startups” ต่าง ๆ มากมาย เช่น เทคโนโลยีด้านการเงิน (Fin tech) อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน (IOT หรือ อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง) เทคโนโลยีการศึกษา (Ed tech) อี-มาร์เก็ตเพลส (E-Marketplace) อี-คอมเมิร์ซ (E-Commerce)

การพัฒนาอุตสาหกรรมของไทยไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 เป็นตัวแบบของการเปลี่ยนแปลงการจัดการระบบเศรษฐกิจของประเทศอันเป็นการวางรากฐานการพัฒนาในระยะยาว เป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน นั้นเองการเปลี่ยนถ่ายเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีโดยจะต้องแรงงานที่มีความรู้ความสามารถความเป็นสากล มีความคิดสร้างสรรค์สามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็ว มีความสามารถในการคิดค้นนวัตกรรมที่เชื่อมโยงกับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น (ชุดิระ ระบบ, ชีววิทย์ สุริรัตน์, พิมพ์วิทย์ ภูตระกูล, พิษณุวรรณกุล และอินธนนต์ เหล็กนวลชูสิน, 2560) ปัญหาของโมเดล 4.0 คือความไม่พร้อมในการสร้างนวัตกรรมเพื่อการแข่งขันของผู้ประกอบการ อันเนื่องมาจากการขาดการสนับสนุนในระดับที่ต่อเนื่องและการสนับสนุนเงินทุนจากภาครัฐที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ (ชนินทร์ เพ็ญสุตร, 2560)

อย่างไรก็ดีก่อนที่ประเทศไทยจะมียุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 ออกมาชัดเจน ดูเหมือนว่ากลุ่มธุรกิจในการการเงินและประกันภัยได้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปก่อนหน้านี้แล้ว ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสของการเงินโลก ที่เริ่มเรียกขานกันว่ายุค Fin Tech โดยเฉพาะระบบการชำระเงินของโลกที่ทุกวันนี้มุ่งหน้าไปในทิศทางเดียวกันคือ การมุ่งไปใช้ e-Payment หรือบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสดกันมากขึ้น นั้นหมายถึงประเทศไทยกำลังก้าวเข้าไปสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) นั้นเอง วิสุมิ ศิริสุพรรณ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง เป็นประธานในพิธีและได้แสดงปาฐกถาพิเศษเรื่อง “บริบทใหม่กับการขับเคลื่อนธุรกิจประกันภัยในเศรษฐกิจยุคดิจิทัล” ในเวทีการประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านการประกันภัย ประจำปี 2560 (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2560) ผลการประชุม CEO Insurance Forum 2017 ว่า บริบทของเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยได้เปลี่ยนไปจากเดิม ส่งผล

กระทบต่อระบบเศรษฐกิจไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของคนในสังคม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่เกิดขึ้น ประกอบกับนโยบายของภาครัฐซึ่งช่วยส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างโอกาสให้กับธุรกิจประจักษ์ อาทิ การสร้างมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ประจักษ์ โดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิวัติรูปแบบการทำธุรกิจ ทั้งในด้านของผลิตภัณฑ์ประจักษ์ การให้บริการ การบริหารจัดการ รวมไปถึงสร้างช่องทางการเข้าถึงผู้ประกอบการได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นความท้าทายที่จะต้องมีการกำกับดูแลระบบประจักษ์ให้เป็นไปอย่างรอบคอบ โดยสำนักงาน คปภ. และภาคธุรกิจประจักษ์ควรใช้ช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงบริบทของการแข่งขันนี้ผลักดันให้ธุรกิจประจักษ์มีการขับเคลื่อนได้อย่างยั่งยืน และได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน ตลอดจนสามารถเพิ่มบทบาทในระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านระบบประจักษ์

สำหรับ บมจ.วิริยะประจักษ์ ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ขององค์กรหนึ่งและเป็นผู้นำในภาคธุรกิจประจักษ์วิเทศฯ ดังเห็นได้จากมีส่วนแบ่งทางด้านการตลาดสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของประเทศต่อเนื่องเป็นปีที่ 25 ด้วยมูลค่าเบี้ยประจักษ์กว่า 3.3 หมื่นล้านบาท แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นและกำลังจะเกิดขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จะขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุค 4.0

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญถึงการการจัดการความรู้เพื่อสมรรถนะของบุคคลกร บมจ.วิริยะประจักษ์ ซึ่งจำต้องหาคำตอบให้ได้ว่า มาตรฐานสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับพนักงาน ควรประกอบไปด้วยสมรรถนะด้านใดบ้าง ทั้งเป็นสมรรถนะมาตรฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการและสมรรถนะมาตรฐานพนักงานระดับบริหาร และเพื่อให้ทราบต่อไปอีกว่า ในปัจจุบันพนักงาน บมจ.วิริยะประจักษ์ มีความชำนาญหรือขาดแคลนสมรรถนะในด้านใดบ้าง และเพื่อเป็นการหาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะให้กับพนักงาน บมจ.วิริยะประจักษ์ได้อย่างครอบคลุม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/พันธกิจ/ยุทธศาสตร์ ของ บมจ.วิริยะประจักษ์ที่กำลังขับเคลื่อนองค์กรเข้าสู่ “นวัตกรรมบริการ 4.0” จึงเป็นเหตุผลในการทำวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อสมรรถนะของพนักงาน บมจ.วิริยะประจักษ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของบมจ.วิริยะประจักษ์ ในสถานการณ์ปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงาน บมจ.วิริยะประจักษ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0

วิริยะประจักษ์ในยุคไทยแลนด์ 4.0

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการความรู้

Nonaka & Takeuchi (2000) ได้เสนอกิจกรรมสำคัญ 7 ประการในการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร ได้แก่ 1. สร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ 2. สร้างทีมจัดการความรู้ 3. สร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเข้มข้นในกลุ่มพนักงานระดับล่าง 4. จัดการความรู้ควบไปกับกิจกรรมพัฒนาสินค้า / วิธีการใหม่ หรือพัฒนารูปแบบการทำงาน 5. เน้นการจัดการองค์กรแบบ "ใช้พนักงานระดับกลางเป็นพลังขับเคลื่อน" (middle-up-down management) 6. เปลี่ยนองค์กรไปเป็นแบบ "พหุบาท" (hypertext) 7. สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอกกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยมีองค์ประกอบอยู่ 7 ประการ คือ การค้นหา/บ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) การสร้างและการแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) และการเรียนรู้ (Learning) กระบวนการที่กล่าวถึงนี้สามารถปรับเปลี่ยนความรู้ให้อยู่ในรูปแบบของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลและการเผยแพร่กระจายความรู้อย่างกว้างขวาง จนก่อให้เกิดฐานความรู้ขนาดใหญ่ เป็นแหล่งความรู้ของคนทั้งประเทศได้ ซึ่ง David A. Gavin (1993) กล่าวว่า คือ องค์กรที่มีลักษณะในการสร้าง แสวงหา และถักทอความรู้ และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่และการเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ อย่างถ่องแท้

การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติทั้งในปัจจุบันและอนาคตของพนักงาน โดยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากร (Schuler and Stuart, 1986) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร คือวิธีการหรือกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมหรือเพิ่มพูนให้บุคลากรในองค์กรเกิดความรู้ความสามารถและเกิดทักษะในการทำงานให้งานมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่ปฏิบัติอยู่บรรลุเป้าหมาย (นวละออง อุทามนตรีและ รชยา อินทนนท์, 2558) การพัฒนาบุคลากรมีวัตถุประสงค์หลักๆ 2 ประการคือ 1) วัตถุประสงค์ขององค์การ (Institutional Objectives) หมายถึงความมุ่งหมายของส่วนรวมในการบริหารจัดการองค์การให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 2) วัตถุประสงค์ส่วนบุคคล (Employee Objective) คือความมุ่งหมาย ส่วนบุคคลในการพัฒนาฝีมือ บุคลิกภาพ ผักผ่อนการตัดสินใจ เรียนรู้งานเพื่อลดความเสี่ยงในการทำงาน ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้นและเพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง (ยงยุทธ เกษสาคร, 2551)

ประเทศไทย 4.0

การขานรับนโยบายประเทศไทย 4.0 คือ การเปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมในปัจจุบัน ไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่และรัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง ปัจจุบันการศึกษาอยู่ในยุค 4.0 โดยผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่อการสอนทุกรูปแบบ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล โดยเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะในการสืบค้นและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากข้อมูลในปัจจุบันมีจำนวนมาก ผู้เรียนจึงต้องมีความสามารถในการค้นหาและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ประเทศไทยยุค 4.0 หรือ ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยในเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มบุคคลที่สำคัญที่จะให้ข้อมูลไว้จำนวน 15 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายหรือรองผู้จัดการฝ่ายหรือผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 5 คน ผู้จัดการแผนกจำนวน 5 คน และหัวหน้าส่วนงานจำนวน 5 คน ซึ่งบุคคลเหล่านี้เป็นที่ยอมรับ ว่าเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร ของบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด(มหาชน) เป็นตำแหน่งหลักและมีความสำคัญมากที่สุดของบริษัทประกันภัย ได้มากจากการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างมีการศึกษาจากเอกสาร (documentary) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth-Interview) มีการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured In-Depth-Interview) ข้อมูลที่ได้ ใช้การตรวจสอบข้อมูลของ เดวิด ซิลเวอร์แมน (David Silverman, 2000) จัดทำเรื่องที่ศึกษาให้เป็นระบบ (Systemizing) ข้อมูล (Data) และจัดทำข้อมูลให้เป็นปริมาณ (Quantity) เพื่อการอภิปรายเชิงปริมาณประกอบในบางประเด็น ระบุนำ 3 ด้าน คือ เรื่องเวลา เรื่องสถานที่ และด้านบุคคล เพื่อตรวจสอบดูว่าเวลาวิจัยที่ต่างกัน สถานที่วิจัยต่างกันและบุคคลที่ให้ข้อมูลต่างกัน

ผลการวิจัย

1. การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของบมจ.วิริยะประกันภัย ในสภาพการณ์ปัจจุบัน ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปและวิเคราะห์ พบว่า การจัดการความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทวิริยะประกันภัยในสภาพการณ์ปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่ามีข้อมูลสนับสนุนกล่าวตรงกันในเรื่องของการประยุกต์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้า ตลอดจนการบริหารในทุกๆ ฝ่ายก็นำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เช่นกัน เพื่อสนองตอบต่อความเปลี่ยนแปลงและการเข้าถึงการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นสถานการณ์เดียวกันกับทุกบริษัทที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ อาทิเช่น บทสัมภาษณ์ ดังนี้

“องค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บมจ.วิริยะประกันภัย ยังไม่ได้ถูกจัดการอย่างเหมาะสม ส่วนมาก องค์ความรู้จะกระจุกตัวอยู่เฉพาะฝ่ายสารสนเทศ เท่านั้น จะมีการถ่ายทอดความรู้เทคโนโลยีเฉพาะกรณีการพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่ ให้กับเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการใช้งาน” “ในยุคปัจจุบันทางบริษัทได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการดูแลลูกค้าแบบ Real Time ผ่านสมาร์ตโฟนเพื่อให้การทางานทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว รวดเร็วย่างต่อการเข้าถึง ตอบสนองความต้องการได้ทั้งพนักงานตัวแทนและลูกค้ามากที่สุด” “การจัดการความรู้ที่เห็นได้ชัดก็คือการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน นั้นหมายความว่า เป็นการนำเอาความรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำงานจริงๆ ทุกบริษัทก็เป็นอย่างนี้เช่นกัน” “มีการพัฒนาขึ้นอย่างเห็นได้ชัดจากการกระตือรือร้นเรื่องโปรแกรมที่ใช้งานมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่าที่จะเป็นไปได้รวมถึงความรู้ทางเทคโนโลยีที่มีให้ศึกษามากยิ่งขึ้น” “ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการดูแลลูกค้าสัมพันธ์โดยผ่านทางสมาร์ตโฟนแบบเรียลไทม์ทั้งในส่วนของสำนักงานตัวแทน ศูนย์ซ่อมมาตรฐานต่างๆ เพื่อให้การทำงานทุกขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและตอบสนองความต้องการ” และสมรรถนะพนักงาน บมจ.ในยุคลไทยแลนด์ 4.0 นั้นเป็นอย่างไรว

เนื่องจาก บมจ.วิริยะประกันภัย มีความแตกต่างของช่วงอายุของพนักงานในระดับสูงมากทำให้มีช่องว่างของการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่า สมรรถนะที่สำคัญของบริษัทวิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่จะเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมประกันภัยนั้นจะต้องประกอบไปด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในแง่ของการดำเนินงานและการให้บริการลูกค้า ต้องเป็นผู้ริเริ่มสร้างสรรค์และนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องเท่าทันโลก ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ ที่มีความจำเป็นที่ต้องมีสมรรถนะทางด้านภาษาในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน ดังเช่น “ขณะนี้มีการพัฒนาให้เข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยการจัดระบบเสริมสร้างและพัฒนาเพิ่มความก้าวหน้าให้ทั้งบริษัทและการทำงานของบริษัท ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวในโลกของการแข่งขันกลยุทธ์ที่สำคัญในยุคปัจจุบันคือการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการบริหารและบริการลูกค้าสัมพันธ์” “พนักงานเตรียมความพร้อมในการรับมือกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอุตสาหกรรมประกันภัย” “กำลังมีการพัฒนาให้เข้าสู่ยุค 4.0 อย่างเห็น

ได้ชัดมีความต้องการปรับปรุงหาความรู้และเรียนรู้เพิ่มเพื่อให้ใช้เทคโนโลยีได้อย่างดีมากยิ่งขึ้น” “ความคิดริเริ่มตามความสามารถด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่สร้างสรรค์และนำนวัตกรรมไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ” และ “สมรรถนะของพนักงานบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ต้อง ประกอบไปด้วย 1) รู้ทันโลกทันเหตุการณ์ 2) ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่และประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ 3) มีทักษะทางด้านภาษา”

2. ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงาน บมจ.

วิริยะประกันภัยในยุคไทยแลนด์ 4.0

ความสัมพันธ์ทางการจัดการลูกค้าเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัยจากัดมหาชนในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบการปรับตัวจะต้องมีความสอดคล้องกับการขยายตัวของธุรกิจ ในลักษณะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจุบันมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้มากมายโดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหน้าเว็บไซต์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในส่วนของพนักงานจะต้องมีการสื่อสารหรือกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการในการเข้าถึงเทคโนโลยีและการใช้ที่ปัจจุบันมีการปรับตัวตลอดเวลา ดังคำสัมภาษณ์จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“ควรจัดให้มีการทดสอบวัดระดับ เพื่อจัดกลุ่มระดับความรู้และความเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน เพื่อจัดการองค์ความรู้ให้เหมาะสมกับแต่ละระดับ” “ควรมีการจัดอบรมเพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานเข้าถึงเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น” “ควรให้มีความสอดคล้องกับการขยายตัวของธุรกิจและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน” “เป็นทิศทางดีสังเกตได้จากหน้าอินเตอร์เน็ตจะมีความรู้ด้านเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้นคือการกระตุ้นความรู้ด้านเทคโนโลยีของพนักงานเป็นอย่างดี” “ควรมีการส่งเสริมกระตุ้นและสื่อสารการเรียนรู้การสอนเพื่อให้พนักงานเข้าถึง” “เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงานของพนักงานมากขึ้น”

อภิปรายผลการวิจัย

1. การจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศของบมจ.วิริยะประกันภัย ในสถานการณ์ปัจจุบัน

จากการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปและวิเคราะห์ พบว่าการจัดการความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทวิริยะประกันภัยในสถานการณ์ปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่ามีข้อมูลสนับสนุนกล่าวตรงกันในเรื่องของการประยุกต์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้า ตลอดจนการบริหารในทุกๆ ฝ่ายก็นำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เช่นกันเพื่อสนองตอบต่อความเปลี่ยนแปลงและการเข้าถึงการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นสถานการณ์เดียวกันกับทุกบริษัทที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ สอดคล้องกับสุภารัตติ ชวลิตสุนทร (2550) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นปัญหาที่ต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เพราะการทำงานแบบไม่เข้าใจระบบของผู้ใช้งาน มีผลกระทบต่อฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้งานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ พนักงานขาดการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการผิดพลาดในระบบและส่งผลกระทบต่อของบุคคลากรของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งต้องเข้าไปช่วยแก้ไขโดยไม่

จาเป็น การฝึกอบรมที่ดีนั้นควรจะมีการประเมินผลผู้ที่รับการฝึกอบรมและสอดคล้องกับ (Ceriello, 1991) ซึ่งส่วนใหญ่มักจะมองข้าม และละเลยการประเมินผล (Evaluating training) จึงทำให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมขาดความตั้งใจในการเรียนรู้และไม่เข้าใจอย่างถูกต้องในการใช้ระบบ นอกจากนั้น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีจำนวนจำกัด และสื่อในการอบรม (Training media) ยังไม่ดีเพียงพอเนื่องจากไม่มีคู่มือการใช้งานที่เป็นภาษาไทยซึ่งระบบที่ซับซ้อนเช่นนี้ต้องการคู่มือที่ง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้งาน

2. ความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงาน บมจ.วิริยะประกันภัยในยุคไทยแลนด์ 4.0

ความสัมพันธ์ทางการจัดการลูกค้าเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสมรรถนะพนักงานบริษัทวิริยะประกันภัยจำกัด (มหาชน) ในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบการปรับตัวจะต้องมีความสอดคล้องกับการขยายตัวของธุรกิจลักษณะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจุบันมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช่มากมายโดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหน้าเว็บไซต์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในส่วนของพนักงานจะต้องมีการสื่อสารหรือกระตุ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการในการเข้าถึงเทคโนโลยีและการใช้ที่ปัจจุบันมีการปรับตัวตลอดเวลา สอดคล้องกับการนำเสนอของ ชูติระ ระบอบ, ชีววิทย์ สุรรัตน์, พิมสิริ ภูตระกูล, พิษณุ วรณกุล และอินธนนต์ เหล็กนวลชูสิน(2560) ที่ได้นำเสนอไว้ว่า การเปลี่ยนถ่ายเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรม 4.0 จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีโดยจะต้องแรงงานที่มีความรู้ความสามารถความเป็นสากล มีความคิดสร้างสรรค์สามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็ว มีความสามารถในการคิดค้นนวัตกรรมที่เชื่อมโยงกับการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่พบจากการวิจัยในครั้งนี้ในเรื่องของ การจัดการความรู้ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับพนักงานของบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) นั่นก็คือต้อง มีการเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานตลอดเวลา โดยการจัดฝึกอบรมโดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีซึ่งมีความจำเป็นในยุคปัจจุบันที่ต้องปรับใช้เพื่อความอยู่รอดในองค์กรธุรกิจ อีกครั้งในโลกของการแข่งขันบริษัทคู่แข่งเมื่อวิเคราะห์แล้วมีการปรับตัวแล้วเปลี่ยนแปลง สร้างกลยุทธ์ใหม่ๆเสมอโดยเฉพาะการต่อสู้ในด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

เอกสารอ้างอิง

- ชนินทร์ เพ็ญสุตร. (2560). ประเทศไทย 4.0 บริบททางเศรษฐกิจ และการเมือง. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, 8(1), 67-99.
- ชวลิต สุนทร. (2550). การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชุตีระ ระบอบ, ชีรวิทย์ สุวีรัตน์, พิมลวิ ภูตระกูล, พิษณุ วรรณกุล และ อินธนนต์ เหล็กนวลชูลิน. (2560). การพัฒนาอุตสาหกรรมไปสู่ยุค 4.0. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 9(2), 249-267.
- นวลละออง อุทามนตรี และรัชยา อินทนนท์. (2558). การพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 11(1), 25-67.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2551). *การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: วี. เจ. พรินต์ติ้ง
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2560). *การประชุมผู้บริหารระดับสูงด้านการประกันภัย ประจำปี 2560*. สืบค้นจาก <http://www.oic.or.th/th/consumer/news/releases/86588>.
- Berardine, T. (1997). Human Resource Information Systems Improve Management Decision-Making. *Canadian Manager*, 22 (4), 17-18.
- Ceriello R. Vincent & Freeman M. Christine. (1991). *Human Resource Management System: Strategies, Tactics, and Techniques*. New York: Lexington Books.
- David A. G. (1993). *A. Learning in Action: A Guide to Putting the Learning Organization to Work*. San Francisco: Jossey-Bass
- Nonaka, K. and Takeuchi, h. (2000). *Classic Work: Theory of Organizational Knowledge Creation in Morey, D., M.T. and Thuraisingham, B.M. Knowledge Management: Classic and Contemporary Work*. Mass: The MIT Press.